

Opérationnalisation d'un centre d'urgence :

Gérer l'imprévisible pour votre entreprise



Des événements imprévus peuvent affecter le fonctionnement d'une entreprise. Gérant l'urgence sur le terrain, ses dirigeants sont soudainement confrontés à la prise en charge d'une masse importante de sollicitations.

Com.une propose une prise en charge globale de la crise, de la définition des messages à l'opérationnalisation d'un centre d'appel.

Notre offre

- Un numéro d'appel 0800
- L'organisation d'une cellule de gestion de crise
- La prise en charge des appels au sein d'un centre professionnel
- La formulation des messages
- La formation des opérateurs
- La gestion simultanée des relations avec la presse

Notre plus-value

- Nous joignons notre expertise en communication à la prise en charge technique d'un grand nombre d'appels
- Nous permettons à la Direction une gestion sereine de la situation sur le terrain
- Nous centralisons, uniformisons et donnons de la cohérence aux messages
- Nous assurons le stakeholders management

1

Mobilisation
des ressources

2

Lancement
du centre d'appel

3

Prise en charge
des relations presse

4

Fin de crise

5

Débriefing

- Briefing initial
- Mobilisation des équipes
- Outillage technique
- Stratégie de communication
- Formation des opérateurs
- Suivi client
- Mobilisation des équipes
- Supports de base
- Outillage technique
- Suivi client
- Communiqué
- Point presse
- Revue de presse
- Point de contact
- Suivi client
- Relations presse
- Clôture équipe
- Clôture client

Ce service peut être opérationnel dans un délai minimum de 48 h suivant la demande.

Packages disponibles

	Petite crise	Moyenne crise	Grande crise
Nombre d'appels estimés par jour	100 à 200	200 à 350	350 à 500
Chef de projet	1 Expert consultant	1 Expert Consultant	2 Expert Consultants
Equipe projet	1 Consultant	2 Consultants	3 Consultants
Equipe call center	3 opérateurs	5 opérateurs	8 opérateurs
Nombre de langue	2 (EN+FR ou NL+FR)	2 (EN+FR ou NL+FR)	2 (EN+FR ou NL+FR)
Durée de la crise	3 jours	5 jours	10 jours
Accessibilité	Jours ouvrables	Jours ouvrables	Jours ouvrables